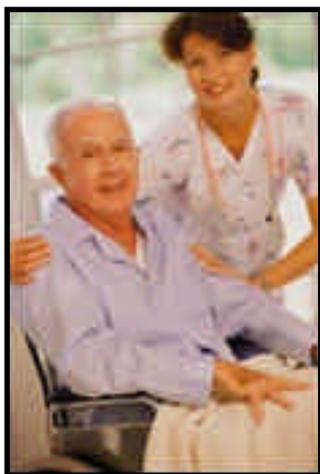




**Una Guía para  
el Consumidor  
acerca de**

# Ayudantes de Salud en Casa

(Homemaker-Home Health Aides)



*Publicado por la*

**Oficina del Procurador General de Nueva Jersey  
División de Asuntos del Consumidor  
Junta de Enfermería de Nueva Jersey**

<http://www.NJConsumerAffairs.gov/medical/nursing.htm>



# Contenido

<i>Introducción.....</i>	<i>1</i>
<i>Responsabilidades de la Junta de Enfermería de Nueva Jersey.....</i>	<i>2</i>
<i>Escogiendo una Ayudante de Salud en Casa: Determinando que servicios necesitará.....</i>	<i>3</i>
<i>Lugares dónde una Ayudante de Salud en Casa puede obtener empleo.....</i>	<i>4</i>
<i>Requisitos que la Ayudante de Salud en Casa debe satisfacer.....</i>	<i>5</i>
<i>Lo qué usted tiene que saber para obtener servicios de una Ayudante Certificada de Salud en Casa.....</i>	<i>6</i>
<i>Proveedores de servicios del cuidado de salud en Nueva Jersey.....</i>	<i>7</i>
<i>Resumen.....</i>	<i>8</i>
<i>Recursos para preguntas y quejas.....</i>	<i>9</i>
<i>División de Asuntos del Consumidor /Formulario de queja de la Junta de Enfermería de Nueva Jersey..... (encarte)</i>	

## Por favor, note:

Empresas de Servicio del Cuidado de Salud emplean Ayudantes de Salud en Casa certificadas, y les ayudan a encontrar empleo. Estas empresas tienen que registrarse con la División de Asuntos del Consumidor.

Antes de usar una empresa de servicios de salud le recomendamos que chequee con el Registro de Licenciatura y Agencias Registradas de Empleo de la División de Asuntos del Consumidor yendo al: <http://www.NJConsumerAffairs.gov/ocp/agency.pdf> Pulse en la Health Care Service Firm enlace para ver una lista de empresas de servicios registradas. Usted también puede llamar al 973-504-6370 para obtener el estado de registración de la empresa.

## Introducción

Hacer decisiones bien informadas acerca del cuidado de salud en casa y Ayudantes de Salud, es muy importante cuando usted o uno de sus seres queridos necesitan estos servicios en su morada. Esta guía le ayudará a proveerle la información necesaria para asegurarse que sus decisiones están hechas con la comprensión del papel, servicios y responsabilidades de la Ayudante de Salud en Casa, así como el entrenamiento y credenciales que son requeridos de ellas.

Una lista extensiva de recursos para obtener información adicional está incluida en esta guía.

### Responsabilidades de la Junta de Enfermería de Nueva Jersey

La Junta de Enfermería de Nueva Jersey está obligada a proteger la salud, la seguridad y el bienestar de los residentes de Nueva Jersey.

La Ley de Práctica de Enfermería de Nueva Jersey manda que la Junta:

- ⇒ Prescriba estándares y currícula para programas de educación y entrenamiento; que revise y apruebe estos programas; y que suspenda o revoque esos programas si éstos no cumplen con los requisitos necesarios.
- ⇒ Requiera que una Enfermera Profesional Registrada (R.N.) desarrolle y supervise el plan de cuidado que la Ayudante Certificada de Salud en Casa (por su sigla en inglés "C.H.H.H.A") lleva a cabo.
- ⇒ Certifique las Ayudantes de Salud en Casa cuando el curso requerido de entrenamiento ha sido satisfactoriamente completado y una promesa de empleo es proveída a la Junta de una empresa registrada en Nueva Jersey del cuidado de salud en casa. La Ayudante debe renovar su certificado cada dos años. La Junta, cuando crea que es justo, puede suspender or revocar la certificación de la Ayudante de Salud en Casa.
- ⇒ Conduzca chequeos de todas o todos los Ayudantes de Salud en Casa, de antecedentes de historia criminal cuando aplican for la registración o la renovación.
- ⇒ Establezca y mantenga un registro de individuos que han completado el entrenamiento requerido y han sido certificados.

### Escogiendo un Ayudante Certificado de Salud en Casa: determine cuales son los servicios que necesita.

*Antes de comprar los servicios de cuidado en casa, hable con su enfermero, doctora o la persona que le dio de alta del hospital para asegurarse que entiende exactamente que clase de servicio necesita:*

- Servicios de cuidado de salud son proveídos por Enfermeros Profesionales Registrados (R.N.s), Enfermeras Licenciadas de Práctica (L.P.N.s), y otros proveedores como terapeutas de ocupación, terapeutas físicos, terapeutas del aparato respiratorio, dietéticos y asistentes de ayuda social.
- Una Enfermera Registrada Profesional en Nueva Jersey diseña el plan de cuidado y delega las responsabilidades a la C.H.H.H.A., y supervisa los servicios personales o de ayuda que ésta hace. La C.H.H.H.A asiste a la enfermera proveyendo cuidado personal y servicios como bañando, vistiendo, preparando las comidas, dando de comer, arreglando la habitación del paciente, lavándole la ropa, así como regímenes de ejercicios y recados.
- Generalmente, servicios domésticos como ir de compras, cocinar y lavar para la familia no son proveídos por la C.H.H.H.A. Estos servicios son más apropiados de una ama de llave, compañero o servicio doméstico.
- Una Ayudante Certificada de Salud en la Casa debe estar empleada por una agencia de servicio de salud licenciada en Nueva Jersey. Una Ayudante Certificada de Salud en la Casa no puede trabajar independientemente.

### Locales de empleo para las Ayudantes de Salud en Casa

La Ley de Nueva Jersey de Práctica de Enfermería fue enmendada en 1999 para clarificar los locales de empleo para las Ayudantes Certificadas de Salud en Casa. Una Ayudante Certificada de Salud en Casa es empleada por una agencia de servicio de salud licenciada en Nueva Jersey y preforma relegados regímenes de enfermería o tareas de enfermería delegadas bajo la autoridad de una Enfermera Registrada Profesional (N.R.).

Los siguientes son lugares que pueden emplear a las Ayudantes de Salud en Casa si éstas están licenciadas por el estado de Nueva Jersey:

- ❖ agencias de salud;
- ❖ residencias con ayuda para mantenimiento de vida;
- ❖ casas con comprensivo cuidado personal, programas de asistencia de vida, hospicio o proveedores de cuidado alternativo de familia licenciados por el Departamento de Salud y Servicios de Mayores de Edad de Nueva Jersey;
- ❖ organizaciones sin fines de lucro;
- ❖ empresas de servicio del cuidado de la salud reguladas por el Director de la División de Asuntos del Consumidor dentro del Departamento de Ley y Seguridad Pública

### La Ayudante Certificada de Salud en Casa debe satisfacer estos requisitos:

1. Completar un curso de Ayudante de Salud en Casa aprobado por la Junta de Enfermería de Nueva Jersey.
2. Haber completado satisfactoriamente una evaluación de competencia por una agencia del cuidado de la salud licenciada en Nueva Jersey.
3. Tener una certificación al día de la Junta de Enfermería de Nueva Jersey de Ayudante Certificada de Salud en Casa. El certificado tendrá el sello del Estado de Nueva Jersey y el día de expiración; certificados expiran cada dos años. Si usted tiene preguntas acerca de la certificación de una Ayudante Certificada de Salud en Casa, debe llamar a la Junta de Enfermería de Nueva Jersey al: 973-504-6546.
4. Un chequeo completo por el gobierno federal y estatal acerca de los antecedentes de su historial criminal.
5. Estar empleada/o por una agencia de servicio de cuidado en casa como se ha definido en la página 4.
6. Estar supervisada por una Enfermera Registrada Profesional (R. N.) Licenciada.

## Lo que tiene que saber antes de obtener servicios de una Ayudante Certificada de Salud en Casa.

### **Infórmese**

Estando informado acerca de los servicios de una/o C.H.H.H.A. antes que una crisis de cuidado de salud llegue, le ahorrará dinero, tiempo, y reducirá el estrés y le ayudará a hacer una decisión inteligente. Una C.H.H.H.A., se puede obtener hablando con su médico, enfermera, el encargado de dar de alta en un hospital, agencia de comunidad del cuidado en casa o en el departamento del hospital de cuidado en casa. También puede consultar la guía telefónica en la lista de “Servicios de Salud en Casa.”

**Recuerde:** una Ayudante Certificada de Salud en Casa tiene que estar supervisada por una Enfermera Registrada (R. N.)

### **Agencia de licenciamiento/acreditación**

Si usted selecciona una agencia de cuidado en casa licenciada por el Estado, hay leyes que protegen sus derechos como consumidor.

Agencias acreditadas son grupos profesionales que establecen y monitorizan voluntariamente, los estándares de la industria para asegurar que los pacientes reciben servicios de calidad de cuidado de salud en casa (Vea la página 10 para una lista de agencia acreditadas)

### **Seguro**

Pregunte si la agencia de servicio de cuidado en casa protege a sus trabajadores y pacientes con seguro como Compensación para Trabajadores (Workers’s Compensation) y seguro de responsabilidad. Si la agencia no ofrece cobertura de seguro, usted tendrá que determinar que clases de cobertura de seguros deberá obtener para protegerse.

### **Información de impuestos cuando emplea cuidado privado**

Si usted emplea un individuo privadamente, es decir un individuo que no está ni certificado ni empleado por una agencia de servicios de salud en casa licenciada por el Estado, tiene que tener en cuenta que la ley requiere que usted pague impuestos del salario que paga al individuo, Seguridad Social y subsidio por incapacidad laboral. También, usted debe notar que este individuo no ha sido sujeto a una investigación de antecedentes de historial criminal.

# Ayudantes de Salud en Casa

## Proveedores de Servicios de Salud en Casa de Nueva Jersey

### PERSONAL DE CUIDADO DE SALUD

Enfermera Registrada Profesional  
Enfermera Licenciada de Práctica  
973-504-6430

Terapeuta Físico  
973-504-6379

Terapeuta de Ocupación  
973-504-6570

Practicante del Cuidado Respiratorio  
973-504-6485

Terapeuta de Lenguaje  
973-504-6269

Junta Estatal de Examinadores de  
973-504-6495

Ayudantes Certificadas de Salud en Casa  
Junta de Enfermería de Nueva Jersey  
973-504-6546  
973-424-8146

Ayudante Certificada de Enfermera  
609-633-9051

Amas de casa o servicios de limpieza.

Compañero/a

### LICENCIADOS POR LA DIVISIÓN DE ASUNTOS DEL CONSUMIDOR

Junta de Enfermería de Nueva Jersey  
Junta de Enfermería de Nueva Jersey

Junta Estatal de Terapia Física

Consejo Consultivo de Terapia Ocupacional

Junta Estatal del Cuidado Respiratorio

Comité Consultivo de Audiología  
y Patología de Articulación-Lenguaje

Junta Estatal de Examinadores  
de Trabajadores de Asistencia Social

### CERTIFICADOS POR

Junta de Enfermería de Nueva Jersey

### Departamento de Salud y Servicios de Mayores de Edad

Esta certificación es para ayudantes de enfermeras que trabajan en hogares de ancianos y en centros de asistencia para vivir. Esta certificación no se puede substituir por la certificación C.H.H.H.A dada por la Junta de Enfermería de Nueva Jersey

### SIN CERTIFICACION

No están certificadas para hacer servicio de cuidado personal o de salud, pero pueden hacer servicios domésticos.

No están certificadas para hacer servicio de cuidado personal o de salud, pero pueden hacer algunos servicios domésticos y otros servicios que no están relacionados con la salud

## Resumen

Con cuidado seleccione un servicio de salud usando lo siguiente como guía:

1. Póngase en contacto con Medicare, Medicaid o su seguro de salud para determinar que clase de servicios de salud en casa le pueden reembolsar el dinero.
2. Obtenga y lea literatura describiendo la clase de servicios que la agencia de salud en casa provee, reembolso y derechos del paciente.
3. Seleccione una agencia que provea la cobertura que usted necesitará. La cantidad de horas de servicio será determinado por la Enfermera Profesional Registrada y la compañía de seguro de usted. Sea específico acerca de la cantidad de horas (ya sea diariamente o por semana) que usted necesitará una Ayudante Certificada de Salud en Casa. Clarifique si tendrá siempre la misma C.H.H.H.A.
4. Póngase en contacto con la agencia de servicio de casa si tiene algunas preguntas o inquietudes relacionadas con los servicios que recibe. Llame a la Junta de Enfermería de Nueva Jersey para presentar una queja acerca de una enfermera o una ayudante de salud en la casa, al número: 973-504-6546.
5. Mantenga un archivo de su salud y pongalo en un sitio donde se pueda encontrar fácilmente
6. Siempre mantenga sus cosas de valor, dinero, joyas y archivos personales en un sitio seguro.

## Recursos para Preguntas o Información

**Línea Directa del SIDA**  
1-800-624-2377

**Línea Directa para Alcohol y Drogas**  
1-800-322-5525

**Línea Directa para el Alzheimer**  
Nacional Asociación del Alzheimer  
para Información y Referencias  
1-800-272-3900

**Asociación Americana de Personas Retiradas**  
1-800-441-AARP (2277)  
En Nueva Jersey 609-987-0744

**Comité Consultivo de Audiología y Patología de Articulación-Lenguaje**  
973-504-6390

**Departamento de Banco y Seguros**  
609-984-2777

**Servicio de Información del Cáncer**  
1-800-4-CANCER  
(1-800-422-6237)  
Departamento de Salud y Servicios Humanos de los E.E.U.U.  
Información proveída en inglés y español (9:00 am-10:00pm)

**Organización del Cuidado de Hospicio y Paliativo de Nueva Jersey**  
908-233-0060

**Programa de Servicio de la Comunidad para las Personas Mayores de Edad y Minusválidas, Cuidado de Día para Mayores, Expansión del Programa de Cuidado de Servicio en Casa.**  
609-943-4060

**Nueva Jersey División de Asuntos del Consumidor**

☐ **Quejas:** 973-504-6200

☐ **Tele-Consumer Información de Servicio**  
1-800-242-5846 (solamente en Nueva Jersey)  
y 973-504-6200

☐ **Línea de Acción:** 973-504-6260  
Para reportar una queja en contra de un negocio

☐ **Línea Directa para Mayores de Edad**  
1-877-746-7850

**Oficina del Procurador para el Fraude de Seguros**  
1-877-55-FRAUD (3-7283)  
División de Justicia Criminal de Nueva Jersey

**Servicios Dentales**  
Programa Dental para Mayores de Edad  
1-800-792-8820  
Contestando por la Sociedad Dental el Departamento de Salud y Servicios de Mayores de Edad del Estado de Nueva Jersey

**Línea Directa para la Violencia Doméstica**  
1-800-572-7233 (SAFE)

**Cuidado de Ojos**  
Comisión de Nueva Jersey  
para Ciegos y Vista Disminuida  
973-648-2324

Proyecto Nacional del Cuidado del Ojo  
Academia Americana de Oftalmología  
1-800-222-EYES (3937)

## **Departamento de Salud y Mayores de Edad**

División de Sistemas de Largo-Término  
Guía para Casa de Hogares  
1-800-367-6543

Línea Directa para Quejas Acerca de Locales de Salud  
1-800-792-9770

División de Asuntos de Mayores de Edad  
1-877-222-3737

Servicios de Protección para los Mayores de Edad para Reportar Abuso o Descuido  
1-800-792-8820

Asistencia para los Sordos  
1-800-792-9745

Información y Referencia para Medicamentos  
1-800-663-1441

Abuso y Fraude del Medicare  
1-800-792-8820

Defensor para las Persona Mayores de Edad Institucionalizadas  
1-877-582-6995

Asistencia de Farmacia para las Personas Mayores de Edad y Minusválidos  
1-800-792-9745

SHIP—State Health Insurance Plan  
Plan de Seguro de Salud del Estado  
1-800-792-8820

Programa de Cuidado de Alivio de Todo el Estado.  
609-943-3466

## **Unidad de Ayudantes de Salud en Casa**

Nueva Jersey Junta de Enfermería  
973-504-6546 y 973-424-8146

## **Licencia y Regularizaciones para Agencias de Salud en Casa**

Departamento de Salud y Servicios de Mayores de Edad  
1-800-367-6543

División de Asuntos del Consumidor  
Sección de Negocios Regulados  
973-504-6301

## **Acreditación para Agencias de Salud en la Casa**

Las agencias de cuidado de salud pueden ser acreditadas por una de estas organizaciones:

Comisión de Acreditación para el Cuidado en Casa  
973-857-3984

Concilio Nacional de Cuidado en Casa  
202-547-7424

Programa de Acreditación de Salud de Comunidad  
1-800-656-9656



New Jersey Office of the Attorney General  
Division of Consumer Affairs  
New Jersey Board of Nursing  
124 Halsey Street, 6th Floor, P.O. Box 45010  
Newark, New Jersey 07101  
(973) 504-6430

## Proceso de la Queja

La Junta de Enfermeros de Nueva Jersey (New Jersey Board of Nursing), una unidad dentro de la División de Asuntos del Consumidor, toma su responsabilidad seriamente. Una copia de su queja se le mandará al licenciado, con el cual tiene un problema, con una carta de la Junta requiriendo una detallada respuesta escrita a los alegatos de su queja. Una vez que la respuesta se ha recibido, será revisada y podrá recomendarse una decisión para el particular. Si la Junta necesita información adicional, se le puede pedir al licenciado en contra del cual ha puesto una queja, que aparezca para contestar preguntas acerca del asunto.

Por favor, tenga en cuenta que cualquier información que usted provea en el formulario de quejas puede estar sujeta a ser revelación pública. Si se hace una investigación sobre el asunto, la información estará abierta al público solamente después que la investigación haya sido terminada. Usted también está avisado que el formulario de quejas en su totalidad es un "documento del gobierno", que la Junta puede estar obligada a proveer a cualquiera que lo pida de acuerdo con la ley "Acta de Documentos Abiertos al Público" (Open Public Record Act or OPRA).

Usted está además avisado que de acuerdo con la Sección 4B de la Orden Ejecutiva N° 26, información historial médica, psiquiátrica, psicológica o diagnóstico, tratamiento o evaluación pertinente a cualquier individuo no es documento del gobierno y no está sujeto a revelación pública.

Una decisión sobre el particular puede tardar varios meses. Por favor, comprenda que la Junta solo puede tomar acción formal si encuentra suficiente base de que el licenciado quebrantó las leyes o las normas del Estado. Si la Junta determina que se requiere acción formal, el asunto se puede referir a la oficina del Procurador General (Attorney General). En ese caso, cargos formales se pueden poner en contra del licenciado y se le dará al licenciado una oportunidad para defenderse. Este proceso puede tardar mucho tiempo.

Si la queja tiene que ver con dinero que ha pagado, tenga en cuenta que la Junta tiene jurisdicción limitada sobre los precios que los profesionales cargan. Si la Junta determina que no hay suficiente motivo para tomar acción disciplinaria, pero determina que el asunto envuelve un pago, su queja se puede mandar a la Unidad de Alternativa Resolución de Disputa (Alternative Dispute Resolution Unit o ADR). La Unidad de la Alternativa Resolución de Disputa es una mediación gratis que ayuda a resolver muchos casos.

Hasta que una determinación final se haya hecho, la Junta no puede promulgar información sobre el asunto. Se le notificará por escrito cuando una determinación final se haya hecho.



3. Por favor provea la siguiente información acerca de cualquier otro practicante o licenciado envuelto en el asunto acerca del cual usted ha presentado una queja.

Nombre: \_\_\_\_\_

Título: \_\_\_\_\_ Número de Licencia: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_  
Calle Ciudad Estado Código Postal

Teléfono: \_\_\_\_\_  
(incluya código de área)

Nombre: \_\_\_\_\_

Título: \_\_\_\_\_ Número de Licencia: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_  
Calle Ciudad Estado Código Postal

Teléfono: \_\_\_\_\_  
(incluya código de área)

4. Por favor provea lo siguiente acerca de cualquiera que fue testigo en el asunto en el cual usted ha presentado una queja.

Nombre: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_  
Calle Ciudad Estado Código Postal

Teléfono de día: \_\_\_\_\_ Teléfono de noche: \_\_\_\_\_  
(incluya código de área) (incluya código de área)

Nombre: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_  
Calle Ciudad Estado Código Postal

Teléfono de día: \_\_\_\_\_ Teléfono de noche: \_\_\_\_\_  
(incluya código de área) (incluya código de área)

5. ¿Cuál es la razón de su queja? (Por favor marque todo lo que se aplique y provea cualquier comentario adicional en una página separada.)

- |   |  |  |
|---|--|--|
| <input type="checkbox"/> Administrativo                       | <input type="checkbox"/> Publicidad  | <input type="checkbox"/> Honorarios/Prácticas de facturas      |
| <input type="checkbox"/> Fraude                               | <input type="checkbox"/> Incompetencia   | <input type="checkbox"/> Fraude de Seguros                     |
| <input type="checkbox"/> Mala conducta de profesión/ocupación | <input type="checkbox"/> Mala conducta de Sexualidad   | <input type="checkbox"/> Abuso de Estupefacientes/Incapacitado |
| <input type="checkbox"/> Práctica sin licencia                | <input type="checkbox"/> Por favor explique brevemente el problema si no está en la lista de arriba.:<br>_____ |  |

6. Por favor describa las circunstancias de su queja en el orden que pasaron. Escriba a máquina o imprima claramente. Usted puede usar páginas adicionales si las necesita.

---

---

---

---

---

---

---

---

7. Por favor describa cualquier acción que hizo para resolver el problema antes de contactar la Junta. Recuerde: escriba a máquina o imprima claramente. Puede usar papel adicional si lo necesita.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Todas las quejas tienen que estar acompañadas de copias que se puedan leer (NO ORIGINALES) que estén relacionadas con su queja como contratos, facturas, recibos, cheques cancelados, correspondencia u otros documentos que usted crea que estén relacionados con su queja.

8. Yo certifico que las declaraciones hechas por mi en esta queja son verdaderas y todos los documentos adjuntos son copias auténticas. Yo sé que si algunas de estas declaraciones hechas por mí, con todo conocimiento, son falsas, estoy sujeto a castigo.

---

Firma\*

---

Fecha

Envíelo a:

Division of Consumer Affairs  
New Jersey Board of Nursing  
P.O. Box 45010  
Newark, NJ 07101

\* Este certificado tiene que estar firmado por la persona que ha completado este formulario.

Notas

Notas



Este libreto fue impreso en papel reciclado.

Manden un e-mail a: [AskConsumerAffairs@lps.state.nj.us](mailto:AskConsumerAffairs@lps.state.nj.us)  
O visítenos en la web: [www.NJConsumerAffairs.gov](http://www.NJConsumerAffairs.gov)